

S-01969-2022

**Suscripción y Soporte del sistema operativo Red Hat Enterprise Linux
(2022)**

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO.....	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE LICENCIAS.....	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	4
2.4 SERVICIOS PROFESIONALES	5
2.5 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS.....	5
2.6 ENTREGABLES.....	5
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	6
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	7

1 Objeto

Contratación de la suscripción que de derecho al soporte de fabricante Red Hat de su producto software Red Hat Enterprise Linux implantado en servidores del CPD Corporativo.

2 Descripción del Servicio

2.1 Suscripción y Soporte Licencias

Contratación de la suscripción que dé acceso al soporte y actualización de los sistemas operativos RHEL (Red Hat Enterprise Linux) que se ejecutan en las instalaciones de RTVE, incluyendo el add-on Smart Management, según el siguiente desglose:

Producto	Metrica	Cant
Red Hat Enterprise Linux Server + Smart Management	Nodo físico o virtual	4
Red Hat Enterprise Linux Virtual Datacenter + Smart Management	Nodo físico	16

El nivel de soporte debe ser en la modalidad “Standard” ofrecida por el fabricante.

El licitador describirá las características del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible, así como los servicios que pueda prestar el propio licitador en caso de ser adjudicatario.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible incluyendo los del propio licitador (en su caso) y los del fabricante.

Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tipos de incidencias según la severidad
- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

El soporte siempre será atendido en castellano. El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

2.4 Servicios Profesionales

Se incluirán los servicios profesionales que serán utilizados cuando lo solicite RTVE:

Servicios Profesionales	Horas
Experto RedHat	24

Estos servicios se utilizarán para las siguientes tareas:

- Instalación de la herramienta Smart Management del fabricante.
- Otras tareas de soporte

2.5 Equipo de trabajo y Medios Técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc. Se considera imprescindible para que el servicio se proporcione de forma correcta, que el licitador disponga de un mínimo de dos técnicos certificados en el producto Red Hat Enterprise Linux.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.)
- Herramientas de gestión disponibles.

2.6 Entregables

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello se entregará a RTVE, como mínimo los informes, cuya periodicidad será acordada con RTVE, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias y resolución de las mismas del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

3 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 24 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por RTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Pérdida de Información no recuperable por causa del adjudicatario**. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.

4 Estructura de las ofertas técnicas

Las ofertas técnicas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. OBJETO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Suscripción y soporte de licencias
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio (descripción oficial fabricante)
 - 2.3 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.4 Servicios Profesionales
 - 2.5 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.6 Entregables